

Integración de tableros de control –Dash Board- en la gestión bibliotecaria

Federico Portas Lagar, Álvaro Gómez Saborío

Puntos de partida

Es claro para la gestión de las bibliotecas que, además de proveer y facilitar el acceso a los recursos de información, es necesario medir el servicio que se ofrece a la comunidad, dado que de esta manera se puede conocer el uso de los distintos acervos y de los recursos de información asociados.

En la misma vertiente de ideas se puede ver que de la misión, la visión y la planeación estratégica de una biblioteca, se derivan indicadores que permiten tomarle el pulso al trabajo cotidiano, así como realizar ajustes para que los objetivos estratégicos se cumplan. De aquí que la medición debe ser un trabajo de rutina, considerado como una forma de tomar el pulso vital a la gestión y el servicio bibliotecarios, y no sólo una medición reactiva ante una circunstancia adversa. Vistos a la luz de la planeación estratégica, la medición de los indicadores propone un sentido de desarrollo acorde a lo planeado, que permite detectar a tiempo desviaciones que no sumen a la consecución de las metas estratégicas de la operación.

También tomemos en cuenta que la biblioteca no es una entidad aislada de su entorno, por ello los indicadores de desempeño deben ir más allá de la gestión de la propia biblioteca y establecerse dentro de un marco de colaboración con el entorno, y en particular con el medio académico al cual ofrece sus servicios. Si bien los primeros indicadores pueden ser estipulados en el entorno específico de la biblioteca, será necesario establecer indicadores que puedan retroalimentar a la academia sobre la conformación de los servicios ofrecidos, y el uso que hace de ellos la comunidad universitaria. En este sentido, los indicadores deben dar luz sobre la relación biblioteca-academia, de manera que se potencialice esta relación y permita establecer estrategias comunes para incentivar el uso de los recursos de información y su aplicación en las labores cotidianas de la academia.

Indicadores establecidos

Una estrategia común a muchas bibliotecas, en la búsqueda de aumentar la cantidad de información a la que tengan acceso sus usuarios es, además de incrementar los recursos locales, contratar servicios de acceso a información académica a través de Internet. De esta forma, proveedores de servicios de información ofrecen el acceso a miles de artículos de revistas académicas y, de manera similar a la medición que se hace de los recursos locales, a las bibliotecas les interesa tomarle el pulso también a los recursos externos.

La industria de la información académica avanza día con día en la apropiación de un estándar para medir el uso de los recursos de información que ofrece. Un acercamiento aceptado por la industria y sus usuarios es la medición de sesiones, búsquedas, servicios y texto completo entregado. Estos indicadores han coincidido en un estándar conocido como COUNTER –Counting OnLine Usage of

Networked Electronic Resources- y fundamentalmente ofrece, hoy día, los siguientes reportes o mejor dicho, indicadores de uso de los Servicios de Información Contratados (SIC):

- Journal Report 1: Number of Successful Full Text Article Requested by Month and Journal

Artículos en texto completo solicitados por mes y revista

- Database Report 1: Total Searches and Sessions by Month and Database

Ingreso y búsquedas totales por mes y base de datos

- Database Report 2: Turnaways by Month and Database

Rechazos del proveedor al solicitante del servicio por mes y base de datos

- Database Report 3: Total Searches and Sessions by Month and Service

Total de búsquedas y sesiones por servicio y mes.

Se entiende por servicio, por ejemplo, usar las bases de datos o revistas de un cierto proveedor a través de un cierto protocolo; el uso de los SIC vía dispositivos móviles, entre otros.

Si se observa, estos indicadores, COUNTER, dan cuenta del servicio ofrecido por el proveedor y consumido por los usuarios de una institución. Sin embargo, no ofrece datos sobre el uso particular del servicio, es decir, cuándo se usa, qué instancia interna a la institución usa cada servicio y cuánto lo usa, cómo buscan los usuarios, etc.

Es así que, de manera complementaria, se requiere detallar -en términos de uso por carrera, por campus, por departamento, etcétera- las sesiones de los usuarios de la institución de cara a los recursos de información contratados, así como de los servicios de información generados por la propia institución. Este acercamiento por sesiones complementa el estándar adoptado, COUNTER, con la siguiente información:

1. Temporalidad en el uso de cada SIC: por día, hora, mes, año, -cualquier período de tiempo-; por SIC, campus, departamento y carrera, etcétera.
2. Uso por SIC y plan de estudios; por campus, SIC y plan de estudios, etcétera, es decir, diferentes combinaciones.
3. Uso detallado: por usuario de cada plan de estudios; por SIC y usuario de cada plan de estudios; de manera global: usuarios promedio por plan de estudios, usuarios promedio por SIC y plan de estudios; usuarios diferentes por cada plan de estudios.

Se pueden hacer todos los cruces de información derivados en cuestión de instantes y con la facilidad de actualizar la información, directamente por parte del usuario final, en cuestión de minutos.

Finalmente, otro indicador de gran interés y novedad, aún por definir cuantitativamente de manera ágil, es el impacto que tienen los SIC en la producción académica y la investigación. Sin lugar a dudas su medición es tentadora, sin embargo es difícil y no aplica en aquellas instituciones donde la investigación es escasa o nula, ya que está mezclada con la actividad docente.

Condiciones de posibilidad

- **Adoptar el protocolo COUNTER.** Es un estándar adoptado por la industria de la información; de no tenerlo el proveedor será necesario hacerle ver que es una forma comúnmente adoptada para medir sus servicios y el consumo de manera estándar, por lo que representa un servicio indispensable de su base de datos.

Teniendo el proveedor el protocolo COUNTER y su acceso mediante el protocolo SUSHI - Standardised Usage Harvesting Initiative (protocolo para la extracción y consolidación de las estadísticas provenientes de diferentes proveedores de información), es posible acceder a su sitio y extraer para el modelaje de datos las sesiones, búsquedas y servicios de las revistas, bases de datos y servicios que ofrece el proveedor.

- **Validación de usuarios.** Para el caso de analizar el comportamiento institucional (por campus, departamento/carrera) en los SIC es indispensable validar a los usuarios, al momento de solicitar del portal de la biblioteca algún servicio de información, tanto dentro como fuera del campus. Es importante insistir en recolectar todas las solicitudes, aún las internas al campus. De esta forma la panorámica verdaderamente será completa, convirtiéndola en verdaderamente útil. Asimismo, al validar a los usuarios se camina en la dirección de posibilitar el acceso a los SIC desde fuera del campus, servicio indispensable hoy día para los usuarios de la biblioteca.

En cuanto a la validación de los usuarios, ya hay en la industria varios ‘autenticadores’ como por ejemplo EZ Proxy, Wardjan, entre otros, cuyo costo es módico y el hardware en el que operan regularmente es usado por la biblioteca o la institución a la que pertenece. Estos operan conjuntamente al equipo de telecomunicaciones de las bibliotecas, al establecer un Proxy. Asimismo, al validar a los usuarios, se camina en la dirección de posibilitar el acceso a los SIC desde fuera del campus, servicio indispensable hoy día para los usuarios de la biblioteca. Derivado de esta validación, se cuenta con una bitácora de sesiones. Este registro de eventos cuenta con información detallada de cada usuario que ha solicitado un servicio de información. Esta información se concentra en el siguiente cuadro:

Nombre	Contenido
Fecha	Fecha y hora de ingreso
IP	Dirección de Internet desde donde ingresó el usuario
Usuario	Nombre de la cuenta del usuario

Los siguientes campos, se pueden deducir a partir de los anteriores al conectar los campos a bases de datos institucionales, por ejemplo: conociendo el Usuario (que puede ser el expediente), se sabe a qué instancia está asignado.

Carrera	Siglas de la carrera o programa académico al que pertenece el usuario
Departamento	Siglas del departamento académico al que pertenece el usuario
Recurso	Siglas del recurso de información al que ingresó

En la bitácora de entradas, se marca una línea de texto por cada entrada y se separan los campos anteriores por medio de un carácter coma (',').

Así mismo se requiere una tabla con el total del número de alumnos por carrera o programa académico, desglosado por periodo académico: semestre, cuatrimestre, etc. en el siguiente formato:

Ciclo Escolar	Carrera	Programa Nom Largo	Programa Nom corto	Alumnos
21-Feb-05	FI	Informática administrativa	Info Adm	90
21-Feb-05	AE	Administración de empresas	Ad Emp	525

Descripción de los campos

Ciclo Escolar	Fecha en la que se tomó la cuenta de alumnos
Carrera	Siglas de la carrera o programa académico. Debe de coincidir con las siglas usadas en el campo 'Carrera' de la bitácora de accesos
Programa Nom Largo	Nombre completo de la carrera o programa académico
Programa Nom Corto	Nombre abreviado de la carrera o programa académico menor a 12 caracteres.
Alumnos	Total de alumnos de todos los niveles que cursan la carrera en el ciclo escolar

La tecnología de software necesaria

Para realizar propiamente el análisis, modelaje y medición de datos, la tecnología de software disponible es la conocida como 'business intelligence software'. Este tipo de programas permite entregar al usuario final datos agregados con posibilidades ilimitadas de combinación, sin la necesidad de participación del personal de sistemas. La actualización de los mismos, es tan sencilla como presionar un botón y en cuestión de minutos –dependiendo de la cantidad de datos- el modelo de datos es actualizado con los últimos movimientos. Un caso concreto es de este tipo de software es QlikView. Desarrollo Sueco y debido a su cobertura de soporte mundial, su facilidad de uso comparado con otros productos similares, lo están convirtiendo en un estándar en la elaboración de tableros de control para el modelaje y medición de indicadores.

Los tableros de control para la medición de indicadores

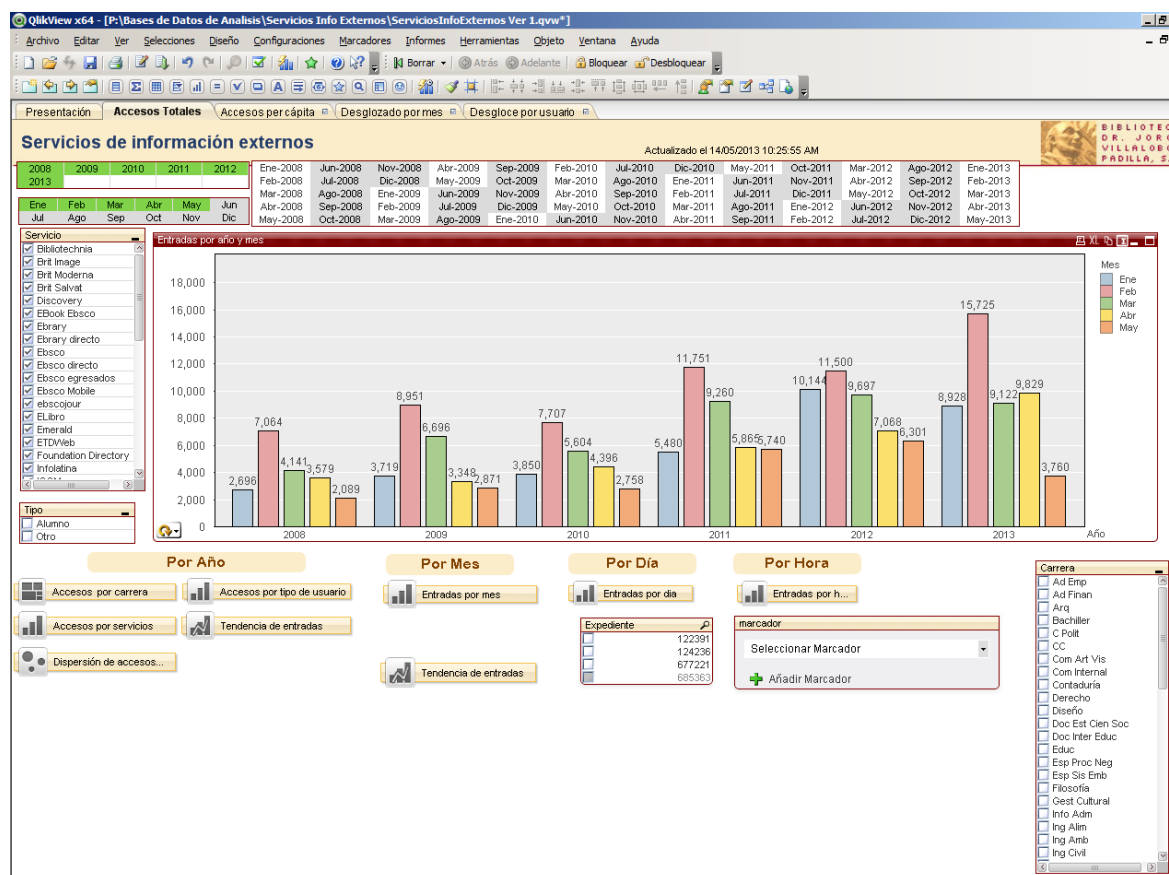
Conocidos como 'Dash Boards', estos tableros de control permiten incluir **todos** aquéllos indicadores que la biblioteca considere necesario medir para su gestión. En este trabajo mencionamos los referentes a los servicios de información únicamente. Sin embargo, es posible extraer datos del sistema de gestión Horizon, Aleph, etc. y medir/modelar aquéllos datos indicadores que la biblioteca decida.

Una muestra del tablero de control, se presenta a continuación. Es muy importante mencionar que el número de combinaciones posibles que se pueden alcanzar con un software de este tipo –en este caso QlikView-, tiene como límite la imaginación y las preguntas que el usuario que planea y decide pueda hacer:

<<La idea fundamental de este tipo de tableros es hacer visibles, de manera muy clara, los indicadores establecidos por la biblioteca y que esta visibilidad dé respuestas y lleva a nuevas preguntas. De base hay un análisis que involucra todos los parámetros disponibles, la selección de alguno de ellos y su cruce con otro(s) es muy sencilla, se realiza con selectores. A manera de ejemplo, solamente se presenta dos tableros de control para los servicios de información, uno en base a sesiones y el otro en términos de texto completo descargado. Los parámetros para el primero son: fecha y hora, expediente de usuario, carrera, servicio usado. El segundo es un tablero de control basado en el estándar COUNTER vía SUSHI, como ya se explicó. En este caso los parámetros de análisis son: plataforma, fecha, revista, editor, número de rechazos

Tableros de control de servicios de información en términos de sesiones, recurso, fecha, carrera y usuario:

Aquí se muestra temporalidad por carrera/campus, servicio, pudiendo hacer múltiples selecciones



Detalle por programa académico, tanto promedio como usuario reales por programa, filtrado como sea conveniente: Servicio/carrera y temporalidad

Presentación

Accesos Totales

Accesos por cápita

Desglozado por mes

Desgloce por usuario

Actualizado el 01/10/2010 12:40:27 p.m.

BIBLIOTECA

DR. JORGE

VILLALOBOS

PADILLA, S.J.

Servicios de información externos

2006						2007						2008						2009						2010						Ene-2007	May-2007	Sep-2007	Ene-2008	May-2008	Sep-2008	Ene-2009	May-2009	Sep-2009	Ene-2010	May-2010	Sep-2010
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Ene-2007	May-2007	Sep-2007	Ene-2008	May-2008	Sep-2008	Ene-2009	May-2009	Sep-2009	Ene-2010	May-2010	Sep-2010						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Mar-2007	Jul-2007	Nov-2007	Mar-2008	Jul-2008	Nov-2008	Mar-2009	Jul-2009	Nov-2009	Mar-2010	Jul-2010	Oct-2010						
																								Abr-2007	Ago-2007	Dic-2007	Abr-2008	Ago-2008	Dic-2008	Abr-2009	Ago-2009	Dic-2009	Abr-2010	Ago-2010							

Servicio

asesoria

Brit Salvat

Catia Aleph LE

Catia Articulos S

Catia Ccdoc

Catia CDROM Se

Catia Conneic

Catia Ebsco LE

Catia Edudoc

Catia IAmo

Catia Libdig

Catia Pubper

Catia Secune

clasificacion

discovery

Ebrary

Ebrary directo

Ebsco

Ges Cult

Info Adm

Inq Alim

Total

Promedio de accesos por programa académico

Carrera	2007a	2007b	2007b	2007b	2008a	2008a	2008b	2008b	2008b	2009a	2010a
	Alumnos	Promedio	Alumnos	Promedio	Alumnos	Promedio	Alumnos	Promedio	Alumnos	Promedio	Promedio
Ad Emp	484	1.68	487	2.33	472	2.54	501	2.99	467		
Ad Finan	264	3.60	269	4.17	268	3.30	311	3.69	287		
Arq	805	0.89	892	0.25	914	0.41	970	0.72	977		
Bachiller	136	0.00	100	0.00	133	0.00	83	0.00	125		
C Polit	53	3.06	65	2.31	65	3.25	78	3.67	67		
CC	484	1.13	503	2.04	491	2.61	539	2.18	502		
Com Internal	649	1.51	662	3.19	605	3.32	673	4.16	658		
Contaduría	165	1.58	161	1.66	155	3.23	178	3.67	165		
Derecho	504	0.47	524	0.95	496	0.62	554	1.90	515		
Diseño	668	0.39	705	0.55	680	0.70	717	1.12	698		
Doc Est Cien...	20	0.50	30	2.87	27	0.96	27	3.70	27		
Doc Fil Educ	8	0.00	5	0.00	5	0.00	4	0.00	4		
Doc Inter Educ	7	0.14	9	9.22	9	9.78	8	8.75	8		
Educ	72	0.76	61	3.20	53	1.26	82	4.61	71		
Esp Fun Pub	1	0.00	0	-	0	-	0	-	0		
Filo	93	0.82	90	0.60	79	2.49	88	0.77	76		
Ges Cult	0	-	0	-	0	-	0	-	0		
Info Adm	26	1.38	16	5.81	11	2.18	11	3.09	4		
Inq Alim	40	2.40	60	9.95	62	3.94	75	7.55	79		
Total	8,222	1.42	8,751	1.70	8,333	1.95	9,174	2.26	8,804		

Carrera

Administración area...

Administración de empresas

Administración financiera

Arquitectura

Bachillerato intensivo...

Ciencias de la comunicación

Ciencias de la educación

Comercio internacional

Contaduría pública

Derecho

Desarrollo humano

Diplomados

Tableros de control basados en el estándar COUNTER, texto completo descargado por plataforma

- Journal Report 1: Number of Successful Full Text Article Requested by Year an Journal

En la primera gráfica, arriba a la izquierda, se muestra, artículos descargados, revistas distintas usadas y costo por artículo. Arriba a la derecha, editoriales distintas usadas en la descarga de los artículos de texto completo. Abajo a la izquierda, sesiones o búsquedas en las bases de datos de la plataforma y finalmente, rechazo al intentar acceder a la plataforma.



Detalle del texto completo descargado por año y revista, con posibilidades de selección de revista/o editorial, así como período de uso

